

Satisfação no trabalho dos enfermeiros nos Cuidados de Saúde Primários

Rosário Vieira¹; Elisabete Borges² & Rosa Freire³

¹ACeS Tâmega II Vale Sousa Sul (Direção de Enfermagem), Enfermeira-Chefe, (rosvieira@portugalmail.com); ²Escola Superior de Enfermagem do Porto, Professora Adjunta, (elisabete@esenf.pt); ³Escola Superior de Enfermagem do Porto, Professora Adjunta, (rosafreire@esenf.pt)

Resumo

Introdução: As mudanças que ocorreram nas organizações de saúde repercutiram-se nos aspetos psicossociais dos colaboradores. Por inerência da sua especificidade profissional, os enfermeiros deparam-se com fatores pessoais, profissionais e organizacionais capazes de condicionar a satisfação no trabalho (Borges, 2012). Pretende-se identificar o nível de satisfação no trabalho dos enfermeiros e sua variação em função de características individuais/profissionais.

Metodologia: Estudo exploratório, transversal de natureza quantitativa. Aplicou-se um questionário de sociodemográfico/profissional e de satisfação no trabalho S20/23 (Meliá e Peiró, 1989; Pocinho e Garcia, 2008), a 109 enfermeiros portugueses de um ACeS da zona norte de Portugal (77,1% mulheres, 72,5% com parceiro, tempo de serviço na profissão M=14,3 anos; 78,9% a trabalhar com horário fixo e 81,7% considera o trabalho stressante).

Resultado: Dos resultados preliminares salienta-se que a satisfação no trabalho global (S20/23) é de M=4,67 (DP=0,72) sendo a Satisfação com a supervisão a que apresenta valor mais elevado (M=4,97; DP=0,91) e o valor mais baixo a Satisfação com os benefícios e políticas da organização (M=3,82; DP=1,02).

Discussão: Estes resultados acompanham os valores encontrados por outros investigadores (Ferreira et al., 2010).

Conclusão: Os resultados encontrados apontam para a pertinência dos gestores desenvolverem estratégias, no que concerne à satisfação no trabalho dos enfermeiros, promovendo a saúde no local de trabalho, contribuindo deste modo para ambientes de trabalho saudáveis.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho; Saúde Ocupacional; Enfermagem

Abstract

Introduction: Recent changes that occurred in health organizations had an impact on the psychosocial aspects of employees. Due to their professional specificity, nurses must cope with personal, professional and organiza-

tional factors, which affect their job satisfaction (Borges, 2012). This study aims to identify job satisfaction level among nurses and verify if they vary according individual and professional characteristics.

Methodology: A quantitative study, exploratory and cross-sectional was done. A questionnaire was applied, including sociodemographic and professional questions, the S20/23 job satisfaction questionnaire (Melia & Peiró, 1989; Pocinho & Garcia, 2008) to a sample of 109 nurses from ACeS of North Portugal (77.1% women, 72.5% with partner, having M=14.3 years of job experience, 78.9% working with fixed schedule and 81.7% considered their job as stressful).

Results: Preliminary results showed that the overall job satisfaction (S20/23) is $M=4.67$ ($DP=0.72$), with satisfaction with the supervision presenting higher value ($M=4.97$; $DP=0.91$), while lower value was for satisfaction with benefits and policies of the organization ($M=3.82$; $DP=1.02$).

Discussion: These results follow the values founded by other researchers (Ferreira et al., 2010).

Conclusion: Results alert that managers should develop strategies focused on nurses' job satisfaction of nurses, promoting health at work and contributing to healthy work environments.

Keywords: Job Satisfaction; Occupational Health; Nursing

Introdução

Apesar da maioria dos indivíduos consagrarem uma parte da sua vida ao trabalho a importância que as pessoas lhe conferem difere bastante entre elas e evolui em função da idade e ao longo da vida. Por outro lado, cada indivíduo é em si mesmo irrepetível, com conceitos muito próprios sobre bem-estar e qualidade de vida, influenciados pela sua cultura, idade, literacia, condição socioeconómica, personalidade, contexto familiar, social, económico e político, entre outros. Por esta razão, determinado contexto de trabalho idêntico representa para um trabalhador um esforço físico ou mental consciente no sentido de cumprir objetivos organizacionais, para outro pode ser uma forma de criatividade, responsabilidade e um meio de crescimento e de superação e ainda para outro o trabalho pode constituir uma fonte de ansiedade, insegurança, angústia e consequentemente de stresse que em determinadas situações pode evoluir para burnout.

Na verdade as transformações que ocorreram nas organizações nomeadamente da saúde repercutiram-se nos aspetos psicossociais dos trabalhadores e concomitantemente nos enfermeiros. Por inerência da sua especificidade profissional, os enfermeiros deparam-se diariamente com problemas de índole pessoal, profissional e organizacionais capazes de conduzir ao burnout constituindo-se como grupo vulnerável para o desenvolvimento deste síndrome (Borges e Ferreira, 2013). Por outro lado, a enfermagem é uma profissão de elevada exigência a nível relacional pois focaliza a sua essência no cuidar e na relação interpessoal, enfermeiro/indivíduo, ou enfermeiro/grupo/comunidade.

Na procura de uma crescente produtividade a baixo custo nas organizações, inclusive da saúde, o aumento da carga horária e do ritmo de trabalho em detrimento da satisfação dos trabalhadores, refletem-se na qualidade de vida e no processo saúde/doença de cada profissional (Borges, 2012). Toda a atividade profissional dos enfermeiros parece estar condicionada pelo seu estado de segurança e saúde e também parece fundamental existir um equilíbrio a nível físico, psíquico e social, para que o enfermeiro esteja saudável e em condições de desempenhar com qualidade as suas funções.

Com a reforma em pleno desenvolvimento dos Cuidados de Saúde Primários (CSP), e a implementação dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACeS) em unidades de saúde, mudanças significativas se verificaram quer nas suas estruturas quer nos modelos de gestão até então vigentes. O novo modelo reorganizou e alterou contextos laborais e recursos humanos de acordo com o novo paradigma organizacional. Assim, a adaptação dos profissionais a esta nova realidade e às novas exigências laborais podem potenciar alguns fatores de (in)satisfação.

A satisfação profissional enquanto objeto de investigação no domínio da gestão de recursos humanos torna-se de crucial importância na atual conjuntura da reorganização dos CSP do trabalho dos enfermeiros e gestores de enfermagem. Esta problemática tem vindo a ser cada vez mais estudada por diversos autores (Cortese, 2007; Bronwyn, Bonner e Pryor, 2010; Castro et al., 2011). O presente estudo tem como objetivos identificar o nível de satisfação no trabalho dos enfermeiros e sua variação em função de características individuais/profissionais.

Metodologia

Trata-se de um estudo integrado no paradigma quantitativo, do tipo exploratório, descritivo e transversal.

Participantes

De uma população constituída por 115 enfermeiros a exercer funções num ACeS da zona norte de Portugal foram selecionados, através de uma amostra de conveniência 109 enfermeiros. Destes, 77,1% são do sexo feminino, 72,5% têm parceiro, 45,9% apresentam idade igual ou inferior a 35 anos, 66,1% referem ter filhos, 72,5% dos enfermeiros são licenciados, têm 14,3 anos de serviço na profissão; 78,9% trabalham em horário fixo, 81,7% considera o trabalho stressante e 49,5% pratica atividades de lazer.

Instrumentos

Recorremos à aplicação de um questionário socio-demográfico e profissional e o de satisfação no trabalho (S20/23) de Meliá e Peiró (1989) adaptado para a língua portuguesa por Pocinho e Garcia (2008) com base no Cuestionário de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá e Peiró, 1989) composto por 5 fatores (I-Satisfação com a supervisão; II-Satisfação com o ambiente físico do trabalho, III - Satisfação com os benefícios e políticas da organização; IV- Satisfação Intrínseca no trabalho e V- Satisfação com a participação) num total de 23 itens. O S20/23 avalia a satisfação no trabalho mediante uma escala de resposta Likert de sete possibilidades: do extremamente insatisfeito ao extremamente satisfeito. No presente estudo os valores de consistência interna (alfa de cronbach) na escala total foi de 0,91. Os cinco fatores (I a V) apresentam valores de 0,90; 0,78; 0,76; 0,82 e 0,81 respetivamente.

Procedimentos de análise dos dados

Foi solicitada autorização aos autores do S20/23 e efetuado um pre-teste a uma amostra aleatória de enfermeiros. Os questionários foram distribuídos e recolhidos em todas as unidades de saúde do ACeS, em envelope fechado e em número correspondente ao número de enfermeiros em cada unidade de saúde (US) pelo investigador ao enfermeiro chefe, ou na ausência deste aos interlocutores ou enfermeiros de referência nas unidades de saúde. O prazo estipulado para o seu preenchimento foi de 15 dias. Foram elaborados pedidos formais ao Presidente do Conselho Diretivo da Administração Regional de Saúde do Norte e à Comissão de Ética da ARSNorte. Foi também solicitado o preenchimento do consentimento informado e esclarecido a todos os participantes no estudo, salientando-se a participação voluntária, a confidencialidade e o anonimato dos dados. Para o tratamento dos dados deste estudo utilizamos o SPSS 21 e recorremos aos procedimentos de análise estatística descritiva e inferencial dos dados.

Apresentação e análise dos resultados

Dos resultados salienta-se que a satisfação no trabalho global (S20/23) é de $M=4,67$ ($DP=0,72$) com o valor mínimo de 3 e o máximo de 6, ou seja os enfermeiros encontram-se em média entre o “indiferente” e o “algo satisfeito”. Observamos ainda que todos os fatores da escala S20/23 apresentam valores superiores a 3,5. Sendo a Satisfação com a Supervisão (fator I) o que apresentou valor mais elevado ($M=4,97$; $DP=0,91$) ainda que com média muito próxima da Satisfação com o ambiente físico de trabalho (fator II, $M=4,89$; $DP=0,93$), da Satisfação intrínseca no trabalho (fator IV, $M=4,88$; $DP=0,95$) e da Satisfação com a participação (fator V, $M=4,85$; $DP=1,04$). A Satisfação com os benefícios e políticas da organização (fator III) foi o que apresentou valor médio mais baixo ($M=3,82$; $DP=1,02$), os enfermeiros expressam “alguma insatisfação”.

Através da comparação de médias constatou-se que não existem diferenças estatisticamente significativas na escala total S20/23 e nos fatores (I a V) em função do sexo, ter filhos, tempo de serviço na instituição, vínculo e o desempenhar funções no Serviço de Atendimento a Situações Urgentes (SASU). Verifica-se a existência de diferenças estatisticamente significativas na Satisfação com o ambiente físico de trabalho (fator II) em função da idade, os enfermeiros com idade igual ou superior a 36 anos apresentam média superior ($M=5,0$; $DP=0,84$) aos de idade igual ou inferior a 35 anos ($M=4,7$; $DP=1,01$); $t(107)=-2,022$; $p=0,046$; na Satisfação com a participação (fator V) e na Satisfação com o trabalho (escala total) em função do estado civil, os enfermeiros com parceiro apresentam maior percepção de satisfação ($M=5,0$; $DP=1,05$; $M=4,7$; $DP=0,75$) comparativamente aos enfermeiros sem parceiro ($M=4,4$; $DP=0,88$; $M=4,4$; $DP=0,57$), $t(107)=-2,881$; $p=0,005$ e $t(107)=-2,230$; $p=0,028$, respetivamente.

Relativamente ao grau académico são os enfermeiros com Especialidade/Pós-Graduação/Mestrado, os que apresentam maior percepção de Satisfação com o ambiente físico de trabalho (fator II, $M=5,2$; $DP=0,93$), $t(107)=-2,228$; $p=0,028$ comparativamente aos enfermeiros com licenciatura ($M=4,7$; $DP=0,91$). Na Satisfação com o ambiente físico de trabalho (fator II) em função do tempo de serviço na profissão, os enfermeiros com tempo de serviço na profissão igual ou inferior a 12 anos apresentam média inferior ($M=4,7$; $DP=1,0$) comparativamente aos enfermeiros com tempo de serviço na profissão igual ou superior a 13 anos ($M=5,0$; $DP=0,83$) $t(107)=-2,077$; $p=0,040$.

Encontraram-se diferenças estatisticamente significativas em função do tipo de horário e a escala total S20/23 ($p=0,018$), a Satisfação com os benefícios e políticas da organização (fator III, $p=0,018$) e a Satisfação com a participação (fator V, $p=0,004$), sendo os enfermeiros com turno rotativo os que apresentam Mean Rank mais elevado ($U=945,500$; $U=945,000$; $U=997,500$). Os enfermeiros que desempenham atividades num local de trabalho no ACeS excepto USF apresentam Mean Rank superior aos que desempenham numa USF na Satisfação com o ambiente físico de trabalho (fator II, $U=1.495,000$).

A nível da Satisfação intrínseca no trabalho (fator IV) em função dos enfermeiros considerarem o seu trabalho stressante, os enfermeiros que consideram o seu trabalho stressante apresentam Mean Rank inferior ($51,7$; $U=600,000$; $p=0,022$).

Atendendo à variável atividades de lazer constatamos que os enfermeiros que realizam atividades de lazer percebem maior Satisfação intrínseca no trabalho (fator IV, $M=5,1$; $DP=0,97$); comparativamente aos que não a realizam ($M=4,6$; $DP=0,82$); $t(107)=-2,703$ $p=0,008$. Das atividades de lazer realizadas pelos enfermeiros salienta-se as associadas a atividade física (ginásio e caminhadas) seguindo-se o voluntariado.

Discussão dos resultados

Partindo da análise dos resultados apresentados podemos concluir neste estudo que a Satisfação no trabalho dos enfermeiros, avaliada pela escala total S20/23 se encontra em média entre o “indiferente” e o “algo satisfeito”. Também Dias (2012) no seu estudo, aplicando a S20/23, encontrou resultados similares. De igual modo, os resultados obtidos no presente estudo encontram sustentação teórica nas teorias processuais nomeadamente no Modelo das Características de Função ou do Trabalho de Hackman e Oldham (1976), segundo o qual a satisfação surge das características inerentes à atividade laboral, assenta na motivação intrínseca e está diretamente ligada ao prazer que o indivíduo sente em realizar suas tarefas laborais dentro da organização (indivíduos que acolhem desafios, que sentem necessidade de desenvolvimento individual, interessam-se mais pelo trabalho e têm um bom desempenho, apresentam maior satisfação profissional).

Estudos de Ferreira (2011) e Matos (2012) sobre satisfação profissional em enfermeiros e outros profissionais de um ACeS, corroboram os resultados encontrados, ao verificarem a não inexistência de diferença entre homens e mulheres quanto à satisfação no trabalho. Relativamente à idade são os enfermeiros com idade igual ou superior a 36 anos que apresentam maior perceção de satisfação com o ambiente físico de trabalho. Ferreira et al. (2010) corroboram esta perspetiva ao concluírem que os participantes mais novos se encontravam menos satisfeitos com as condições do ambiente físico de trabalho.

Os enfermeiros com Especialidade/Pós-Graduação/Mestrado apresentam maior perceção de Satisfação com o ambiente físico de trabalho. Este resultado é corroborado pela perspetiva de Locke (1976) ao referir que os elementos causais da satisfação no trabalho se encontram relacionados com o próprio trabalho neste caso com as condições de trabalho e ambiente de trabalho e a interação que se estabelece entre o trabalhador e o meio ambiente de trabalho.

Os enfermeiros com tempo de serviço na profissão igual ou inferior a 12 anos apresentam uma perceção inferior de satisfação. Também Azevedo (2012) verificaram que quanto menor o tempo de serviço maior a insatisfação profissional global. Relativamente ao tipo de horário os resultados encontrados são consolidados pelas investigações de Pereira (2010) e Moura (2012), nas quais os enfermeiros com horário fixo, apresentam uma satisfação ligeiramente maior do que os enfermeiros com horário por turnos.

Quanto à variável atividades de lazer os enfermeiros que realizam atividades de lazer percecionam maior Satisfação intrínseca no trabalho. Segundo a teoria bifactorial de Herzberg (1976) as necessidades intrínsecas do trabalho ou motivacionais podem contribuir para elevados níveis e satisfação no trabalho, que corrobora o presente estudo.

Os enfermeiros que desempenham atividades num local de trabalho no ACeS excepto USF apresentam uma perceção superior aos que desempenham numa USF na Satisfação com o ambiente físico de trabalho. Bastos (2014) ao estudar a perceção dos enfermeiros relativamente ao novo modelo de gestão das unidades de saúde familiar, concluiu que os enfermeiros apontaram como um dos fatores facilitadores do processo de mudança organizacional as condições físicas e de materiais.

Os enfermeiros participantes no nosso estudo ao nível da Satisfação intrínseca no trabalho (fator IV) consideram o seu trabalho stressante. Borges (2012) identificou o stresse como fator psicossocial que interferiu negativamente na perceção da qualidade de vida dos enfermeiros.

Conclusão

Os enfermeiros percecionam uma satisfação no trabalho (escala total e seus fatores) que varia do “indiferente” a “algo moderada”. No que se refere às variáveis sociodemográficas e a sua influência na satisfação no trabalho dos enfermeiros, constatamos que o sexo, ter filhos, tempo de serviço na instituição, o tipo de vínculo e o desempenhar funções no SASU não influenciam a satisfação no trabalho. Idade, tempo de serviço na profissão, local de trabalho, tipo de horário, atividades de lazer e trabalho stressante associam-se à percepção de satisfação no trabalho.

Consideramos que estes resultados podem ser utilizados como propulsor na conceção, implementação e avaliação de medidas preventivas e corretivas no ambiente psicossocial dos enfermeiros, visando a promoção e proteção da sua saúde. Neste sentido constituirá uma ferramenta para a gestão de recursos humanos, fundamental no planeamento estratégico do ACEs, nomeadamente na tomada de decisão sustentada.

Referencias bibliográficas

AZEVEDO, Rosemere Oliveira Bezerra - *Satisfação no Trabalho dos Profissionais de Cuidados de Saúde Primários*. Dissertação de Mestrado, Universidade Fernando Pessoa, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais do Porto, 2012.

BASTOS, Aurora Margarida Pereira - *Novo Modelo de Gestão nas Unidades de Saúde Familiar: A percepção dos Enfermeiros*. Dissertação de Mestrado. Escola Superior de Enfermagem do Porto. 2014.

BORGES, Elizabete; FERREIRA, Teresa - Relaxamento: Estratégia de intervenção no stress. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, 2013, vol. 10, pp. 37-42.

BORGES, Elizabete Maria das Neves - *Qualidade de Vida Relacionada com o Trabalho: Stresse e Violência Psicológica nos Enfermeiros*. Tese de Doutoramento, Universidade Católica Portuguesa do Porto, 2012.

BRONWYN, Hayes; BONNER, Ann.; PRYOR, Julie. Factors Contributing to Nurse Job Satisfaction in the Acute Hospital Setting; a review of recent literature. *Journal of Nursing Management*, 2010, vol.18, nº7, pp. 804-14.

CASTRO, Jorge et al.- Satisfação Profissional dos Enfermeiros em Cuidados de Saúde Primários: o caso do Centro de Saúde de Barcelos/ Barcelinhos. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 2011, vol. 29, nº 2, pp.157-172.

CORTESE, Claudio Giovanni - Job Satisfaction of Italian Nurses: an exploratory study. *Journal of Nursing Management*, 2007, vol.15, pp. 303-312.

DIAS, Sofia Raquel Silva - *Influência dos Traços de Personalidade no Burnout nos Enfermeiros*. Tese de Doutoramento em Psicologia, Universidade do Porto, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, 2012.

FERREIRA, Joaquim Armando et al. - Contributo para o estudo psicométrico da versão portuguesa do questionário de satisfação laboral S20/23. *Psychologia*, 2010, vol. 52, pp. 7-34.

FERREIRA, Vera Lúcia Araújo - *A Satisfação Profissional dos Enfermeiros em Cuidados de Saúde Primários no Distrito de Braga*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Economia de Serviços de Saúde. Faculdade de Economia da Universidade do Porto. 2011.

HACKMAN, J. Richard e OLDHAM, Greg R. - Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 1976, vol.16, pp. 250-279.

HERZBERG, Frederick - *The Managerial Choice, to be Efficient and to be Human*, Homewood, IL: Dow Jones-Irwin, 1976.

LOCKE, Edwin A. - The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette, *Handbook of industrial and Organizational Psychology*. Chicago, rand Mc Nally. 1976, p. 1297-1349.

MATOS, Vitor Manuel Mendonça Albergaria - *Monitorização da Satisfação Profissional num Agrupamento de Centros de Saúde da Região Centro*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Economia da Saúde Coimbra, Universidade de Coimbra. 2012.

MELIÁ, J. L., & PEIRÓ, J. M.- El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1989, Vol.4 (11), p.179-187.

MOURA, Sandra Cristina Mendo - *Satisfação dos Profissionais de Enfermagem*. Dissertação de Mestrado. Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Bragança. 2012.

PEREIRA, Paula Maria Gomes - *A Satisfação dos Profissionais de Saúde no Centro Hospitalar do Nordeste*. Dissertação de Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde. Universidade de Trás os Montes e Alto Douro, 2010.

POCINHO, Margarida Dias & GARCIA, J. Costa - Impacto Psicosocial de La Tecnología de Información y comunicación (TIC): Tecnostres, Danos físicos y Satisfacción laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 2008, Vol.11 (2), p.127-139.